Redemittel zum Telefonieren - Allgemein - Kurzfassung

ein Telefongespräch annehmen	**sich als Anrufer vorstellen**
• Breitenbach KG, Vertriebsabteilung, Gottfried Schmitt am Apparat. • Breitenbach AG, Zentrale. Guten Tag.	• Guten Tag. Mein Name ist Werner Graf, von der Firma Hunzinger. • •Energos GmbH, Werner Graf. Guten Tag.
sich den Namen wiederholen lassen,	**den Namen wiederholen/ buchstabieren**
• Könnten Sie Ihren Namen noch einmal wiederholen, die Verbindung ist sehr schlecht. • Könnten Sie mir Ihren Namen bitte buchstabieren?	• Graf, Werner Graf. („G“ wie „Gustav“, „R“ wie „Richard“, „A“ wie „Anton“, „F“ wie „Friedrich“)
nach dem Anliegen fragen	**eine Person am Telefon verlangen**
• Was kann ich für Sie tun? • Mit wem möchten Sie sprechen?	• Ich würde gerne Herrn/Frau Stirner sprechen. • Könnten/Würden Sie mich mit Herrn/Frau Stirner verbinden?
mit dem Gesprächspartner verbinden	**für die Vermittlung danken**
• Einen Augenblick, ich verbinde. • Bleiben Sie bitte dran / am Apparat.	• Vielen Dank. • Herzlichen Dank (für Ihre Bemühungen).
Ein vermitteltes Gespräch entgegennehmen	**das Gespräch mit der vermittelten Person beginnen**
• [*ja, bitte stellen Sie jetzt Herrn Graf durch.*] Hier Stirner –Guten Morgen, Herr Graf. • Schön, dass Sie anrufen, - Worum geht es? - Was haben Sie auf dem Herzen. • Wie geht es Ihnen? Wir haben ja schon lange nicht mehr miteinander gesprochen. • Vielen Dank für Ihren Anruf/Rückruf.	• Graf hier, Guten Morgen, Frau Stirner. • Danke, gut. Ich wollte mich danach erkundigen, ob/wie .. • Ich rufe an wegen des Problems mit .... • Haben Sie meine SMS erhalten? • Es geht um Folgendes: ...
Ergebnisse des Gesprächs bestätigen und geplante Schritte nennen	**Ergebnisse des Gesprächs festhalten**
• Stimmt. / Genau. • Ich schicke Ihnen meine Gesprächsnotizen später auch noch mal per Fax. • Ich kümmere mich gleich darum. • Ich prüfe das und melde mich dann wieder bei Ihnen.	• Ich fasse zusammen: • Verbleiben wir also folgendermaßen: ... • Also, ich habe mir jetzt notiert: ... • Wir können also festhalten: …
das Gespräch beenden (Angerufener)	**das Gespräch beenden (Anrufer)**
• Gern geschehen. Falls Sie noch weitere Fragen haben, rufen Sie bitte wieder an! • Auf Wiederhören.	• Ich danke Ihnen herzlich für die Informationen. Sie haben mir sehr geholfen. • Vielen Dank und auf Wiederhören.

